

Tämä on rinnakkaistallenne.

Rinnakkaistallenteen sivuasettelut ja typografiset yksityiskohdat *saattavat poiketa* alkuperäisestä julkaisusta.

Julkaisun tekijä(t): Kiviniemi, Liisa; Lomama, Timo; Pudas, Johanna; Tensing, Mari-
anne; Vuokila-Oikkonen, Päivi

Julkaisun nimi: Osaavia ohjaajia tarvitaan hyvinvointipalveluissa

Julkaisuvuosi: 2017

Versio: Julkaistu versio

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Kiviniemi, L., Lomama, T., Pudas, J., Tensing, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (2017). Osaavia ohjaajia tarvitaan hyvinvointipalveluissa. AMK-lehti, (2).

Haettu 7.5.2018 osoitteesta

<https://uasjournal.fi/tag/ohjauksen-dialogisuus/#1458134585005-b3f22396-5506>

Osaavia ohjaajia tarvitaan hyvinvointipalveluissa

Kirjoittajat: Liisa Kiviniemi, Timo Latomaa, Johanna Pudas, Marianne Tensing, Päivi Vuokila-Oikonen.

Johdanto

Toimivien hyvinvointipalvelujen kehittämiseen tarvitaan osaavia ja vastuullisia työntekijöitä. Koulutusorganisaation tehtävänä on valmistaa tulevia ammattilaisia pärjäämään työelämässä. Ammattikorkeakoulu on myös hankkeiden, täydennyskoulutusten ja työnohjausten avulla edistämässä jo ammatissa toimivien osaamista ja kehittymistä. Arenen (2016) mukaan ammattikorkeakoulujen tulee olla mukana sote-uudistuksessa kehittämiskumppaneina ja kouluttajina. Opetus- ja kulttuuriministeriö (2017) tuo esiin, että sote-järjestelmän laatu ja vaikuttavuus perustuvat henkilöstön ammattitaitoon ja osaamiseen. Ministeriö on tunnistanut erityisiksi haasteiksi neuvontaan ja ohjaukseen liittyvät osaamistarpeet. Jotta sote-uudistuksesta kaavaillut hyödyt toteutuvat, palveluohjaukseen on kiinnitettävä erityistä huomiota myös koulutuksessa. (OKM 2017.)

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset tarvitsevat ohjauksen sisältöön liittyvän osaamisen lisäksi taitoa kuuntelemisen, moniäänisyyden ja luottamuksen mahdollistavaan ohjaukseen. Ilman niitä asiakkaan kokemus ohjauksen tuloksellisuudesta jää vajaaksi. Artikkelissa kuvataan tuloksellisen ja onnistuneen ohjauksen perustan muodostavia ilmiöitä, kuten dialogisuutta ja luottamusta. Kirjoittajat ovat ohjaustyötä tekeviä, sitä tutkivia ja kehittäviä ammattilaisia, joita yhdistää kiinnostus ihmisten kokemuksiin ja niiden tutkimiseen sekä tuloksellisen ohjauksen taustalla vaikuttaviin ilmiöihin.

Ohjattava keskiössä – kuuntelu ja osallisuuden vahvistaminen

”Ohjaaja kuunteli minua ja tunsin olevani tilanteen keskiössä. Se oli tärkeintä. Tulin tietoiseksi vastuustani, eikälövuuttani tukahdutettu. Opin parhaiten siitä, miten hän minut kohtasi ja miten ohjasi.”

Edellä oleva kuvaus on valmistumisvaiheessa olevan sosiaali- ja terveysalan opiskelijan kokemus saamastaan ohjauksesta. Kuuntelu ja ajan antaminen ohjattavalle on ohjaussuhteen perusta, kuten opiskelijakin kuvauksessaan ilmaisee. Voi kysyä, mitä tälle ”kuuntelutyökalulle” on tapahtumassa työelämän muuttuessa hektisemmäksi ja pirstaleisemmäksi? Onko ohjaajalla aikaa pysähtyä ohjaussuhteeseen? Mitä ohjaajan pitäisi kuulla ja tavoittaa ohjauskeskustelussa ja millaisille viesteille hän on mahdollisesti ”kuuro”? Mitä uusia sisältöjä ohjaaja oppii kuulemaan ja oivaltamaan? Ajatuksena on, että kuuntelemalla ohjaaja poimii ohjauskeskusteluun ajan merkkejä ympäristöstä, ammattiin kasvamisen ja siinä kehittymisen pulmia sekä ohjattavan identiteetin rakentamiseen liittyviä tarpeita. Ohjaajan on hyvä pitää kuunnellessaan olotilansa toisaalta valppaana, virittäytyneenä ja levollisena, mutta toisaalta tietämättömänä ja epävarmana. Ristiriitainen olotila on kuuntelemiseen liittyvä jännite, joka pitää ohjaajaa avoimena ohjattavan kertomukselle. (Tensing & Setälä 2012.)

Opiskelijan esimerkissä ilmaisema ajatus ”*tunsin olevani keskiössä*” viittaa osallisuuden kokemukseen ohjauksessa. Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista ohjattavalle.

Latomaan (2011) mukaan ohjauksen peruskäsitteet ovat ohjaus, muutos, ohjaussuhde ja kompetenssi. Ohjaus on ohjaajan toimintaa, joka sisältää havaittavan käyttäytymisen sekä ohjaajan toiminnalleen antamat ja välittämät merkitykset. Muutos viittaa ohjattavan kompetenssin muutokseen. Ohjaussuhde on ohjaajan ja ohjattavan välinen suhde, jossa kohtaavat molempien pyrkimykset ja tavoitteet. Leemanin & Hämäläisen (2016) mukaan ohjattavan osallisuuteen liittyvät voimaantuminen, sitoutuminen, yhteistoiminta, kumppanuus ja vaikuttaminen. Osallistava ohjaus edellyttää dialogia, moniäänisyyttä, kohtaamista ja yhteisiä tavoitteita.

Moniäänisyys – yhdestä totuudesta jaettuun ymmärrykseen

Dialogi on prosessi, jossa moniäänisyys synnyttää merkityksiä ohjauksen sisältönä ja tavoitteena olevasta asiasta. Moniäänisyys tarkoittaa erilaisten ja samanlaisten näkemysten esiin kutsumista. Prosessissa syntyy yhteistä ymmärrystä ohjauksen teemasta. Vuokila-Oikkosen (2012) mukaan dialogi korostaa kokonaisvaltaista viestintää sekä ilmeiden ja eleiden liittymistä adekvaatisti osaksi puhetta. Tällöin voidaan puhua jaetusta rytmisestä yhteistyöstä. Molemmilla, sekä ohjattavalla että ohjaajalla, on mahdollisuus tuoda oma näkökulmansa, miten tavoitetta kohti edetään. Jaettu rytminen yhteistyö edellyttää katsekontaktia. Myös Myllyneva (2016) vahvistaa katsekontaktin merkitystä vuorovaikutuksessa. Katsekontakti saa ihmisen elimistön valmistautumaan vuorovaikutukseen ja aktiivisuus lisääntyy tietyissä autonomisen hermoston vasteissa. Kuitenkaan toisen ihmisen silmien näkeminen sinänsä ei ole oleellista autonomisen hermoston voimistuneiden reaktioiden syntymiselle. Oleellista on tietoisuus nähdyksi tulemisesta. (Myllyneva 2016.)

Vuokila-Oikkosen & Hyvärin (2015) mukaan dialogissa korostuu epävarmuuden sietäminen ja ei-tietäminen. Ohjaajan tehtävänä on asettua ei-tietäjän asemaan, auttaa ohjattavaa tietämään ja tiedostamaan omaa asiaansa. Ohjaajan tehtävänä on kuunnella ja ohjata kysymyksillä ohjattavaa kohti vastauksia. Auktoriteettiin nojautuva kohtaaminen ei ole dialogista. Dialogia eteenpäin vieviä kysymyksiä ovat mitä? kuka? missä? tai kuinka? Tärkeää on kuunnella, reflektoida ja tarkistaa kuulemaansa. Myös tiedon jakaminen kuuluu ohjaukseen, ja ohjaajan on tunnistettava sen tarpeellisuus ja oikea-aikaisuus.

Epävarmuuden sietäminen ja ei-tietäminen korostuvat muuttuvassa sosiaali- ja terveysalan työkentässä. Työssä pärjäämisen ja kehittymisen kannalta merkittävää on resilienssi, jolla tarkoitetaan kykyä pysyä toimintakykyisenä muuttuvissa tilanteissa. Sen rakennusaineita ovat itseluottamus, realistinen optimismi ja toiveikkuus (Lahti 2014; Lepore & Revenson 2006; Mahlakaarto 2010). Tarvitaan myös avoimuutta erilaisille ratkaisuvaihtoehdoille ja taitoa tarkastella eri mahdollisuuksia. Juuttuminen vastoinikäymisiin heikentää toimintakykyisyyttä ja kapeuttaa kykyä löytää erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. (DeJong & Kim Berg 2012; Kiviniemi 2013). Itsereflektiivisten taitojen ja ohjauksen avulla työntekijän ja opiskelijan on mahdollista vahvistaa kykyään selvittää vastoinikäymistä. (Harisalo & Miettinen 2010).

Luottamus – mahdollisuus kasvuun ja luovuuteen

Kokemuksen Tutkimuksen Instituutti kutsui viime vuonna eri alojen asiantuntijoita keskustelemaan ohjauksen merkityksestä opiskelussa ja työelämässä. Keskustelussa merkittävimäksi ohjaukseen liittyväksi seikaksi mainittiin luottamus, joka mahdollistuu yhteistyön edistyessä. Ohjaajan on ”ansaittava” ohjattavan luottamus. Luottamuksellisessa dialogissa ohjaaja voi ohjattavan puheesta poimia sellaisia tunne- tai asiayhteyksiä, joiden sanoittaminen tuo esiin uusia oivalluksia.

Kokemuksen Tutkimuksen Instituutin kutsumat asiantuntijat totesivat myös, että ohjauksessa esille tulevat uudet näkökulmat voivat joskus saada aikaan ristiriidan ohjattavassa, mutta ne ovat usein välttämättömiä uuden ajattelutavan syntymiselle.

Ohjaus on eettisesti perusteltua, kun siinä noudatetaan hyvän elämän ja ihmiseksi tulemisen ideaaleja. Ohjaajalla on oltava näkemys hyvästä elämästä ja hyvästä ohjauksesta, vaikka hän ei tarkkaan tiedäkään, mitä se *hyvä* varsinaisesti on. Onnismaa (2007) kuvaa ohjausta identiteettineuvotteluksi, jonka tavoitteena on jatkuvasti uuden luottamuksen rakentaminen. Etiikan perusta on ohjattavan kohtaaminen kunnioittavalla ja arvostavalla tavalla. Vaikka ohjaajalla voi olla enemmän tietoa ja elämäkokemusta, molempien kokemukset ja niille antamat merkitykset ovat yhtä arvokkaita. Onnistuneessa ohjauksessa ohjattava kokee, että on saanut tukea, tietoa ja motivaatiota. Kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen tunne tuo uutta energiaa ja halua tehdä asioille jotakin. (Cedefop 2009, 75–87; Tensing & Setälä 2012.) Energian ja aktiivisuuden lisääntyminen on tavoitteena myös hyvinvointipalveluissa asioivan asiakkaan ohjauksessa. Aktiivisuuden ja energian avulla asiakkaalla on mahdollisuus tehdä hyvinvointiaan edistäviä muutoksia elämäänsä.

Esimerkissämme opiskelija mainitsee tärkeäksi asiaksi, että ohjaus ei tukahduttanut hänen luovuuttaan. Hyvinvointipalvelujen toimijat tarvitsevatkin luovuutta ja innovatiivisuutta työn monipuoliseen kehittämiseen. Tarvitaan myös vastuullista vaikuttamista ja rakentavaa asennoitumista työtä, työyhteisöä, työkavereita ja esimiestä kohtaan. Vastuullinen vaikuttaminen tarkoittaa mielipiteen ilmaisemista asioiden eteenpäin viemiseksi. (Manka, Heikkilä-Tammi & Vauhkonen 2012.)

Ammattikorkeakoulu – avainpaikalla ohjausosaamisen edistämisessä

Tulevaisuuden työyhteisöt ovat yhä useammin eri alojen ammattilaisista koostuvia verkostoja, joilla on yhteiset tavoitteet. Se mahdollistaa työntekijälle suuremman vapauden organisoida itse työnsä, mutta myös suuremman vastuun työnsä tuloksista. Koulutuksen tulisikin entistä enemmän keskittyä varmojen totuuksien opettelusta tiedon soveltamiseen ja ongelmanratkaisutaitojen vahvistamiseen. (Sitra 2015.)

Hyvinvointipalveluissa työskentelevien ammattilaisten toteuttama taitava ja eettisesti korkeatasoinen ohjaus on yksi kansalaisten hyvinvointia merkittävästi lisäävä tekijä (vrt. OKM 2017). Lisäksi ohjauksen laaja-alainen ymmärtäminen vahvistaa ammattilaisten keskinäistä verkostoitumista, vertaistukea ja työnohjauksen hyödyntämistä. Näillä puolestaan on yhteys työhyvinvointiin ja motivaatioon kehittyä työssä. Ammattikorkeakoulut työelämän osaajien ja kehittäjien kouluttajana voivat yhteistyössä työelämän kanssa toiminnallaan edistää merkittävästi ohjauksen tuloksellisuutta sosiaali- ja terveysalalla. Esimerkissämme oleva opiskelija mainitsi oppimisensa ytimeksi kokemuksensa ohjaajan toiminnasta: ”*Opin parhaiten siitä, miten hän minut kohtasi ja miten ohjasi.*” Tämä on merkittävä viesti meille ohjaustyötä tekeville.

Ammattikorkeakoulujen haasteena onkin kehittää opiskelijan ohjausta muuttuvissa toimintaympäristöissä. Ammatillinen kehittyminen tarkoittaa oman ammatin ja identiteetin sekä monialaisen työskentelyn pohdintaa. Se mahdollistuu dialogisessa, luottamuksellisessa ja eettisesti korkeatasoisessa ohjauksessa.

Liisa Kiviniemi, TtT, Yliopettaja, työnohjaaja, Oulun ammattikorkeakoulu, liisa.kiviniemi(at)oamk.fi
Timo Latomaa, FT, KL, PsM, psykologi, kulttuuriantropologi, aineenopettaja Kokemuksen Tutkimuksen Instituutti, Oulu, timo.latomaa(at)icloud.com
Johanna Pudas, PsK, varhaiserityisopettaja, Järvenpään kaupunki, johanna.pudas(at)outlook.com
Marianne Tensing, Organisaatioanalyttikko, työnohjaaja STOrY/FINOD, organisaatiokonsultti, TRO, LitM, Metanoia Instituutti, marianne.tensing(at)metanoia.fi
Päivi Vuokila-Oikkonen, TtT, Työelämän kehittäjä (TKI)-muutos valmentaja (TKI)- työnohjaaja. Diakonia-ammattikorkeakoulu, paivi.vuokila-oikkonen(at)diak.fi

Lähteet

Arene 2016. Kohti maailman parasta korkeakoululaitosta. <http://arene.fi/fi/ammattikorkeakoulut/vaikutavuus/rake-selvitys> Haettu 10.4. 2017.
Cedefop 2009. Professionalising career guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe. Luxemburg: Cedefop panorama series; 164. <http://cedefop.europa.eu/EN/news/4362.aspx> Haettu 14.4. 2017
DeJong, P. & Kim Berg, I. 2012. Interviewing for solutions. Cengage Learning inc.

Harisalo, R. & Miettinen, E. 2010. Luottamus: pääomien pääoma. Tampere: Tampere University Press.

Kiviniemi, L. 2013. Kehittämistyöllä työyhteisön toimivuutta ja työhyvinvointia. Teoksessa Honkanen, H. & Kiviniemi, L. (toim.) Yhdessä mukana muutoksessa. www.oamk.fi/epooki
Lahti, E. 2014. Sisä-toiminnan tahtotila. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara toim. Positiivisen psykologian voima. Juva: Ps-kustannus.

Latomaa, T. 2011. Mitä ohjaus on? Ohjaus pedagogisena toimintana. Kasvatus. Suomen kasvatustieteellinen seura. s. 46-57.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81:5, 586-594.

Lepore, S.T. & Revenson T.A. 2006. Resilience and posttraumatic growth: Recovery, Resistance and Reconfiguration. Teoksessa L. Calhoun & R.G Tereschi (eds.) The Handbook of Posttraumatic growth: Research and Practice. Mahwah, NJ: Erlbaum. 24-46.

Mahlakaarto, S. 2010. Subjektiksi työssä. Identiteettiä rakentamassa voimaantumisen kehitysohjelmassa. Jyväskylä studies of psychology and Social research 394.

Manka, M-L., Heikkilä-Tammi, K. & Vauhkonen, A. 2012. Työhyvinvoinnin tuloksellisuus. Henkilöstön arvoa kuvaavat tunnusluvut johtamisen tukena kunnissa. Tampereen yliopisto, Tekes, KT ja Keva.

Myllyneva, A. 2016. Psychophysiological responses to eye contact. Acta Universitatis Tamperensis; 2196, Tampere: Tampere University Press.

OKM 2017. Sote-koulutuksen uudistaminen käynnistyy. http://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sote-koulutuksen-uudistaminen-kaynnistyy Haetty 19.4.2017
Onnismäa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Sitra 2015. Työelämä kestävän hyvinvoinnin lähteeksi https://www.sitra.fi/julkaisut/Esitteet/2015/Tyoelama_kestavan_hyvinvoinnin_lahteeksi.pdf Haettu 15.3. 2017
Tensing, M. & Setälä, M-L. 2012. Kuuntelu työnohjaajan perustyökalu. Osviitta 2.

Vuokila-Oikkonen, P. & Hyväri, S. (2015). Toimijoita osallistava kehittämisprosessi- esimerkkinä Oulun mielenterveyspalvelujen rajapintatyön mallintaminen. Teoksessa Raili Gothóni, Susanna Hyväri, Marjo Kolkka ja Päivi Vuokila-Oikkonen (toim). Osallisuutta, oppimista ja arviointia. Diakonia-ammattikorkeakoulun vuosikirja 2015. 65-79. Saatavana sähköisesti <http://urn/URN:ISBN:978-952-493-233-2>